Ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale

Le directeur de l'administration générale
et de la modernisation des services
à

Mesdames et Messieurs les délégués et directeurs d'administration centrale

Mesdames et Messieurs les préfets de région et de département
- Directions régionales du travail de l'emploi et de la formation professionnelle
- Directions Départementales du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle

Direction
de l'administration générale
et de la modernisation des services

Sous-direction carrières et compétences

Bureau des politiques de l'action sociale et des conditions de travail
39-43, quai André-Citroën
75902 Paris cedex 15

Téléphone : 01 44 38 V
Télécopie : 01 44 38 39 89

Services d'informations du public :
3615 Emploi 0,5 €/mn
www.travail.gouv.fr

Circulaire DAGEMO n°2005-03 du 25 Avril 2005 relative au Plan d'amélioration de la sécurité et de la protection des agents.

L'amélioration des conditions de travail des agents est au cœur des préoccupations du Ministère et constitue une priorité, notamment en ce qui concerne les conditions de sécurité dans lesquelles ceux-ci sont appelés à exercer leurs missions.

Au lendemain du meurtre de deux agents de contrôle en Dordogne, Mme Sylvie TREMOUILLE et Daniel BUFFIERES en septembre 2004, le Ministre de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale et le Ministre délégué aux relations du travail ont donné instruction pour qu'une action forte et constante soit menée afin d'améliorer la sécurité et la protection des agents du ministère dans l'exercice de leurs missions et notamment celles relevant de l'Inspection du travail.

Dans un état de droit, force est à la loi. C'est ici que l'action de contrôle de l'inspection du travail puise toute sa légitimité: vérifier, expliquer, concilier et sanctionner si nécessaire. Cette mission de service public s'exerce au bénéfice de l'intérêt général dans le cadre des lois de la République. Toute entrave doit être combattue et la meilleure protection recherchée pour les agents qui exercent cette mission.

Le plan d'amélioration de la protection et de la sécurité des agents, qui vous est présenté dans la cette circulaire, ne se limite pas à l'inspection du travail. Les dispositions ont également pour objet de mieux assurer la protection et la sécurité des agents assurant le contrôle de la recherche d'emploi, l'accueil dans les COTOREP et plus largement dans les directions départementales ou régionale du travail. Ces dernières années et de manière plus fréquente ces derniers mois, des mises en cause, de violences verbales ou physiques, se sont développées dans nos services.

Pour élaborer ce plan, la méthode de travail retenue, a impliqué dans la réflexion et dans la formulation des propositions, les organisations syndicales au niveau national et régional, les directeurs départementaux et régionaux

et l'administration centrale par la réunion des comités techniques paritaires et des comites d'hygiène et de sécurité régionaux et du CHS national.

Dans le mois, qui a suivi ce drame, les directeurs régionaux du travail ont organisé une réunion commune du CHS régional et du CTPR pour établir un diagnostic et des propositions sur la sécurité et la protection des agents de l'inspection du travail. J'ai réuni, avec l'appui du Directeur des Relations du Travail, un CHS ministériel le début novembre 2004 pour débattre des synthèses régionales et des propositions formulées dans ce cadre. Lors d'un nouveau CHS national; réuni fin janvier 2005, les principales dispositions de plan ont été améliorées et actées.

Chaque réunion a fait l'objet d'un compte rendu, comportant une synthèse des débats tenus et des propositions destinées à améliorer la sécurité et la protection des agents. Ces documents témoignent d'une contribution active et responsable des organisations syndicales régionales et nationales. Les synthèses ont montré une grande cohérence tant dans le diagnostic que dans les mesures proposées. Ces propositions ont permis qu'au sein du CHS ministériel s'instaure un débat différent : les mesures présentées ne relevaient pas uniquement de l'administration, elles provenaient des échanges entre les directeurs des services déconcentrés et les représentants locaux des organisations syndicales

Ce plan s'articule autour de quelques axes forts :

- Mieux connaître pour agir plus efficacement et plus rapidement.
- Améliorer l'information sur les dispositifs existants tout en les renforçant
- Mettre en œuvre de nouvelles procédures ou dispositifs permettant une meilleure appréhension des risques et leur limitation.
- Définir et mettre en œuvre les pratiques en cas d'agression ou d'entrave
- Renforcer l'environnement juridique ou mieux utiliser ses possibilités.
- Mieux intégrer les questions de sécurité et de protection des agents dans la formation initiale et continue

Si l'action pour la sécurité et la protection des agents doit s'inscrire dans la durée, certaines dispositions doivent être immédiatement mises en œuvre. Sur la base de ce plan d'action, des discussions devront ensuite s'ouvrir au niveau régional et départemental pour mettre en œuvre les améliorations et les adapter aux réalités et spécificités locales.

Le Directeur de l'administration générale
et de la modernisation des services

(signée)

Jean-Réné MASSON

LE PLAN D'AMELIORATION DE LA SECURITE ET DE LA PROTECTION DES AGENTS

La réflexion menée s'est articulée autour des 5 thèmes majeurs: le déroulement du contrôle et de l'accueil, la gestion des difficultés, le renforcement de l'environnement juridique, expliquer et valoriser l'action de nos services à l'extérieur, et la formation des agents aux situations de conflits et à l'accueil des publics difficiles.

Ce Plan apporte des réponses opérationnelles et adaptées aux grandes interrogations qui sont apparues lors des réunions communes des CTPR/CHSR.

Afin d'accroître son efficacité et son impact, ce plan s'est fixé 9 objectifs regroupés en 4 volets qui doivent être réalisés entre avril 2005 et fin 2006.

1. Renforcer la sécurité.
2. Améliorer l'information des agents.
3. Renforcer l'environnement juridique.
4. Développer la formation.

La circulaire vous présente l'ensemble de ce plan dont je vous demande d'assurer une large diffusion auprès des agents dans son intégralité afin d'en préserver la cohérence.

Il convient de préciser qu'en terme de méthodologie, seul le volet 1 sera traité de façon approfondie dans le cadre de la présente circulaire.

Les 3 autres volets feront l'objet d'instructions ultérieures par les services responsables de leur mise en œuvre.

- Le volet 2 du « Plan d'amélioration de la sécurité et de la protection des agents » a pour ambition de répondre aux nécessités qui se sont fait jour en matière d'information en direction de nos propres services Il a souligné la nécessité de valoriser l'image de notre ministère et de ses missions auprès du public.

- Le travail d'expertise mené a montré des carences dans la connaissance des dispositifs juridiques pouvant être mobilisés en matière de protection fonctionnelle qui feront l'objet du volet 3.

- Pouvoir être formé à la gestion des publics difficiles et à la gestion des conflits constitue aujourd'hui un droit pour les agents. La formation des agents dans ces domaines traitée dans le 4éme volet de ce Plan intégrera ce besoin.

1 ER VOLET : RENFORCER LA SECURITE : UNE PRIORITE

Ce premier volet constitue la priorité de ce plan puisqu'il propose des actions qui visent à renforcer la protection des agents et leur permettre d'exercer leurs missions dans des conditions matérielles propres à réduire le sentiment d'insécurité trop souvent éprouvé.

OBJECTIF 1 : SÉCURISER LES AGENTS LORS DE LEURS MISSIONS DE CONTRÔLE

- **DÉCISION :** Équiper les agents d'un téléphone portable lors des missions de contrôle avec mémorisation d'un numéro d'urgence.
- **MISE EN ŒUVRE:** L'équipement de téléphones portables de tous les agents itinérants, qu'ils appartiennent aux corps de contrôle ou qu'ils soient appelés à effectuer des missions à l'extérieur, a été l'une des principales demandes exprimées, car elle constitue un gage de sécurité et permet de rompre l'isolement trop souvent ressenti par les agents.

Vous veillerez à ce que cette demande, à réaliser dans le cadre du budget de fonctionnement dont vous disposez, reçoive une application avant la fin du 1er semestre 2005.

L'attribution et la mise en service de ces téléphones seront effectuées dans les conditions suivantes :

- Dans le cas où ces téléphones seraient attribués à titre individuel, vous vous assurerez que les agents qui en auraient un besoin occasionnel, puissent également en disposer.
- Ces téléphones devront être programmés avec un certain nombre de numéros d'urgence, ainsi que ceux des personnes dont vous jugerez indispensable qu'elles puissent être jointes à tout moment, et plus particulièrement en cas de contrôle de nuit ou le week-end.

OBJECTIF 2 : FACILITER LE DEROULEMENT DES MISSIONS DE CONTRÔLE

- **DÉCISION**: Prendre les dispositions nécessaires pour que les agents puissent effectuer les contrôles en binôme dans les situations le justifiant.

- **MISE EN OEUVRE:** Le contrôle dans l'entreprise constitue la base de l'action de l'inspection du travail. Dans ce cadre, chaque agent de contrôle (IT comme CT) est chargé, dans le champ d'intervention qui est le sien, de procéder aux vérifications, enquêtes et contrôles qui lui incombent. Pour ce faire, il dispose d'un droit d'entrée, de jour comme de nuit, dans les établissements de son ressort ainsi que de pouvoirs d'investigations très larges.

Dès qu'un agent de contrôle estimera que les circonstances (agressivité- injures- outrages - violences - menaces) dans lesquelles il effectue sa mission ne lui permettent pas d'exercer celle-ci dans des conditions normales et sont susceptibles de porter atteinte à son intégrité physique ou morale, il lui reviendra d'apprécier s'il n'est pas opportun de mettre fin à son contrôle et se retirer de la situation rencontrée.

De retour dans son service, outre les suites pénales qu'il estimera devoir donner à ces évènements et les premières mesures d'urgence dont il pourra bénéficier à sa convenance, il appartient à l'agent de contrôle d'établir un rapport circonstancié destiné à son supérieur hiérarchique. Ensemble, ils détermineront les modalités d'une nouvelle intervention permettant de mener à bien le contrôle interrompu.

Cette même procédure de concertation devra être mise en œuvre préventivement lorsque l'agent de contrôle aura des raisons de penser que le contrôle auquel il envisage de procéder peut l'exposer à ce type de risques professionnels.

OBJECTIF 3 : MIEUX ASSURER LA SECURITE DES AGENTS RECEVANT LE PUBLIC

- **DÉCISION** : Amélioration des conditions de réception du public grâce d'une part à l'adaptation des locaux de réception du public et à une meilleure prise en compte des situations de crise**.**

- **MISE EN ŒUVRE:** Le sentiment d'insécurité se manifeste chez les agents appelés à recevoir du public souvent dans des conditions difficiles et susceptibles de créer des conflits.

Après constitution éventuelle d'un groupe de travail, ces travaux d'adaptation des locaux seront réalisés avant la fin du 1er semestre 2005 et devront répondre à trois impératifs principaux:

- Aucun agent ne devra se trouver dans un local de réception trop isolé lorsque sa mission est d'être au service du public.
- Un système d'alarme (tel que des sonnettes d'alarme) équipera les locaux de réception du public.
- Vous éviterez que lorsque les agents reçoivent le public, aucune aide d'autres personnels ne puissent facilement leur être apportée.
- Si des aménagements plus importants doivent être entrepris, ils devront être programmés sur l'année 2006 et être intégrés dans vos prévisions budgétaires,

En ce qui concerne les agents appelés à recevoir le public dans des lieux extérieurs à nos services, les conditions de réception du public doivent être expertisées afin que ces agents bénéficient des mêmes garanties de sécurité que dans les locaux de la direction départementale.

Dorénavant si vous estimez que les conditions de sécurité sont insuffisantes, il vous appartient de demander au service d'accueil de prendre les mesures propres à assurer la sécurité de vos agents. Si de telles mesures ne sont pas prises et s'il vous apparaît que la sécurité de l'agent n'est pas garantie, une cessation momentanée de la permanence assurée par l'agent doit être envisagée.

OBJECTIF 4 : MIEUX CONNAÎTRE LES INCIDENTS POUR AGIR PLUS EFFICACEMENT

- **DÉCISION** : Mise en place d'un registre constitué de fiches type de relevé d'incidents accompagnées d'une grille permettant d'homogénéiser l'analyse de ceux-ci.

- **MISE EN ŒUVRE :** Création du « registre des actes d'agression, de menaces ou d'incivilités » durant l'exercice des fonctions.

Chaque direction régionale et départementale, ainsi que chaque direction d'administration centrale, devra se doter d'un outil permettant de consigner les agressions, injures ou incivilités dont les agents peuvent être victimes avant la fin du 1er semestre 2005.

Ce document sera composé de fiches conformes à celle annexée à la présente circulaire.

Je vous demande d'utiliser exclusivement ce modèle qui permettra ensuite la mise en place d'une grille de lecture commune à l'ensemble des services lors de son exploitation par l'administration.

Cette fiche est composée de deux parties :

- une première partie qui doit être remplie par l'agent selon son ressenti des événements auxquels il a été confronté,

- une seconde partie est réservée à l'administration qui la remplira au vu des événements relatés. Ce tableau correctement renseigné permettra de préparer le bilan annuel de ces actes et de proposer d'autres actions susceptibles d'améliorer la sécurité des agents.

Il vous revient de présenter chaque année ce bilan au CHS régional où il devra être débattu et faire l'objet d'une analyse, transmise à l'administration centrale qui présentera un bilan national au CHS ministériel.

Ce bilan est un des fondements de la démarche d'actualisation annuelle du document unique d'évaluation des risques.

*** * ***

*****

Vous voudrez bien m'adresser pour le 15 juillet 2005 un rapport d'étape de la réalisation de ces 4 objectifs et me faire savoir les difficultés que vous rencontrez dans la mise en œuvre de ces décisions.

LES VOLETS 2, 3, 4 : AMELIORER L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL - UN TRAVAIL A LONG TERME

2 EME VOLET –AMELIORER L'INFORMATION DES AGENTS

La sous-direction de la Communication est chargée de l'élaboration d'actions de communication qui seront orientées, d'une part en direction des agents et d'autre part, au profit du public.

OBJECTIF 5: AMELIORER L'INFORMATION SUR LES DISPOSITIFS EXISTANTS

- **DÉCISION ET MISE EN OEUVRE:**

Réalisation de 3 documents:

Document exhaustif « Mode d'emploi » rappelant l'ensemble des dispositifs existants notamment: les cellules d'urgence et d'appui au niveau national et régional ainsi que des dispositions relatives à la protection fonctionnelle et au soutien psychologique

Un document court en direction de la hiérarchie indiquant l'ensemble des procédures à appliquer en cas de problème

Un document court destiné aux agents indiquant les procédures à suivre en cas de problème.

La diffusion de ces documents sera accompagnée d'articles dans « Diagonales » et d'un enrichissement des rubriques sur Intranet

OBJECTIF 6 : MIEUX COMMUNIQUER SUR LES METIERS DU MINISTERE ET SUR SES MISSIONS

- **DÉCISION ET MISE EN ŒUVRE :**

Exemples d'actions qui seront conduites:

Éditer un document « Grand Public » pour valoriser les métiers de l'Inspection et faire connaître et reconnaître son rôle et ses missions.

Faire connaître et valoriser les missions de l'Inspection du Travail auprès des chefs d'entreprise et des partenaires pouvant servir de relais (experts comptables, organisations syndicales, etc.…)

Films en cours de réalisation (long et court métrage) coproduit avec la 5ème chaîne et diffusé sur celle-ci et mise au catalogue de la vidéothèque.

Faire connaître les missions du ministère à travers la commémoration du Centenaire du ministère qui se déroulera en 2006.

Rédaction d'éléments de langage pour les services déconcentrés et les chargés de communication.

Rédaction d'un dossier de presse sur l'Inspection du Travail (ses missions, son rôle).

3 EME VOLET -RENFORCER L'ENVIRONNEMENT JURIDIQUE

Responsables : MICAPCOR, DRT, DAGEMO (Bureau du contentieux général)

OBJECTIF 7 : RENFORCER L'ENVIRONNEMENT JURIDIQUE ET MIEUX UTILSER SES POSSIBILITES

- **DÉCISION ET MISE EN OEUVRE :**

Il convient de rappeler qu'il existe des textes juridiques sur ce thème, à savoir :

- l'instruction technique DAGEMO-MICAPCOR N°2002-03 du 28 mars 2002 concernant les procès verbaux de l'Inspection du Travail

- la note d'orientation du ministère de la Justice-ministère de l'emploi et de la solidarité n° 2002-04 du 28 mars 2002 concernant les relations entre les parquets et les DDTEFP.

Il faut maintenant passer à l'étape suivante qui consiste en l'élaboration d'une circulaire de rappel concernant l'utilisation systématique des PV en cas d'obstacle ou d'outrage ainsi que de fiches de procédure sur ces différents thèmes.

OBJECTIF 8: DEVELOPPER DES PARTENARIATS POUR UNE MEILLEURE EFFICACITE

- **DÉCISION ET MISE EN ŒUVRE** : Renforcer les liens avec le Ministère de la Justice afin que celui-ci soit davantage sensibilisé aux problématiques de notre ministère tant en ce qui concerne les plaintes de nos agents que la suite donnée à leurs procès-verbaux.

4 EME VOLET -RENFORCER LA FORMATION

Responsable : l’Institut national du travail et de la formation professionnelle

OBJECTIF 9

L’Institut national du travail et de la formation professionnelle est chargé de développer les formations à l'accueil et à la gestion des publics difficiles ainsi qu’aux méthodes permettant de mieux gérer les situations conflictuelles. Ce dispositif concernera les nouveaux arrivants ainsi que les agents déjà en poste.

* * *
*

Ce plan est le fruit d'un un travail approfondi d'écoute et d'échange au sein de notre ministère, sa mise en œuvre dans les délais indiqués constitue un signal fort en direction des agents de la volonté de l’administration de mieux prendre en compte des difficultés rencontrées, et de se focaliser sur les améliorations favorisant leurs conditions de travail.

ANNEXE

REGISTRE DES ACTES D'AGRESSION OU D'INCIVILTE

RAPPORT D'ACTE D'AGRESSION OU D'INCIVILITE
DANS L'EXERCICE DES FONCTIONS
N°
Ce rapport est composé de … feuillets numérotés 1 à

Les violences auxquelles peuvent être confrontés les agents sont exceptionnellement dues à une seule cause. Le plus souvent, plusieurs facteurs interviennent avant que la survenance d'un comportement violent ou d'incivilité ne se produise. Le caractère subit et apparemment imprévisible de la violence ne doit pas faire oublier que cette dernière est la conséquence logique d'un enchaînement de causes.

L'utilisation de ce support d'analyse doit faciliter la compréhension des différents facteurs et de leur enchaînement. Il permet ainsi à la victime et au collectif de mieux exprimer les faits et d'atténuer leur éventuel traumatisme. Il facilite la description de l'accident dans le registre de sécurité et le repérage des actions de prévention au niveau local et au niveau régional, notamment dans le cadre du CHS

Ce document concerne tout agent qui se trouve confronté à une situation de violence. Il ne remplace pas la « déclaration d'accident » qui est obligatoire, mais il y sera joint avec profit pour faciliter la reconnaissance du caractère " accident du travail". Une copie sera remise en l'agent qui pourrait devoir justifier ultérieurement la dégradation de son état de santé par cet acte de violence ; une autre copie sera classée dans le dossier de l'agent.

ANALYSE DE L'EVENEMENT

NOM
Fonctions
Date ----------
Heure ----------
Lieu ----------

DESCRIPTION DE L'EVENEMENT[1]
avec des faits concrets et objectifs

[1] *Selon les circonstances ou les personnes concernées, certaines rubriques peuvent se révéler sans objet.*

SITUATION CONSTATEE IMMEDIATEMENT AVANT L'ACTE VIOLENT	OBSERVATIONS
▪ L'arrivée de l'agresseur sur les lieux de l'événement Son attitude, sa façon d'être :	
▪ La réaction de l'agent qui l'accueille ou celles d'autres témoins ▪ Gestes et mots prononcés :	
▪ Action précise de la victime ▪ Mots prononcés :	
▪ Actions précises de l'agresseur Mots prononcés :	
Quelles étaient les personnes présentes ? Qu'ont-elles fait ?	
DESCRIPTION DE L'ACTE DE VIOLENCE LUI-MEME Avec les mots, les actes, les faits, selon le modèle d'un « constat d'accident »	OBSERVATIONS
▪ Actions de l'agresseur (*physiques ou verbales*)	
▪ Actions de la (ou des) victimes(s) (*physiques ou verbales*)	
▪ Actions d'autres intervenants (s) (*les citer*)	

TYPOLOGIE DES FACTEURS

FACTEURS LIES A L'ENVIRONNEMENT LOCAL,	**OUI**	**NON**	**OBSERVATIONS**
▪ Public difficile ▪ Entreprise connaissant des difficultés économiques ▪ Entreprise ayant déjà connu des problèmes lors de contrôles ▪ Employeur/ salariés connus comme violents ▪ Autres			

RAPPORT N° ……. PAGE 3

SI L'INCIDENT S'EST DEROULE SUR LES LIEUX DE TRAVAIL, FACTEURS LIES AU LIEU, AU MATERIEL, A L'AGENCEMENT DU MOBILIER	OUI	NON	**OBSERVATIONS**
▪ Configuration des lieux : exemple : Zones d'attente inadaptées à l'affluence des usagers Ce jour-là, préciser pourquoi ▪ Problème d'isolation phonique ▪ Agencement du mobilier ▪ Possibilité ou non de « repli » pour l'agent ▪ Autres			
FACTEURS LIES À L'IMAGE DES SERVICES	**OUI**	**NON**	**OBSERVATIONS**
▪ Dénigrement du rôle des services de l'emploi véhiculé par les médias (préciser) ou l'environnement ▪ Une expérience personnelle vécue comme négative avec les services de contrôle ▪ Autres			
FACTEURS LIES AU FONCTIONNEMENT DES SERVICES	**OUI**	**NON**	**OBSERVATIONS**
▪ Problème d'affichage, d'appels téléphoniques ▪ Problème d'effectif (absences ponctuelles, postes non pourvus…) ▪ Charges ponctuelles, flux, attente ▪ Dysfonctionnement éventuel, préciser ▪ Autres			
FACTEURS EN RELATION AVEC LA (LES) PERSONNE(S) AGRESSEES	**OUI**	**NON**	**OBSERVATIONS**
▪ Agent non familiarisé avec le public ▪ Agent débutant dans la fonction et/ou en attente de formation ▪ Autres			
FACTEURS EN RELATION AVEC L'AGRESSEUR			

CADRE RESERVE A L'ADMINISTRATION

ÉLEMENTS DE BILAN (À remplir par l'autorité hiérarchique)

Classification de l'agression

(Plusieurs cases peuvent être cochées le cas échéant)

NATURE	Mise en œuvre de la Protection fonctionnelle	Intervention de la cellule d'appui	ITT moins de 8 jours	ITT plus de 8 jours	**OBSERVATIONS**
MENACES	Oui - Non	Oui - Non	Oui - Non	Oui – Non	
VIOLENCES	Oui - Non	Oui - Non	Oui - Non	Oui – Non	
VOIES DE FAIT	Oui - Non	Oui - Non	Oui - Non	Oui - Non	
INJURES/OUTRAGES	Oui - Non	Oui - Non	Oui - Non	Oui - Non	
DIFFAMATION	Oui - Non	Oui - Non	Oui - Non	Oui - Non	

Suites de l'incident, en matière d'organisation du travail, au plan médical, juridique etc.…